

PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

(11)Publication number : 2002-236741

(43)Date of publication of application : 23.08.2002

(51)Int.Cl.

G06F 17/60

G06F 17/30

(21)Application number : 2001-035541

(71)Applicant : DISPARCE INC
KAWAGUCHI EIJI

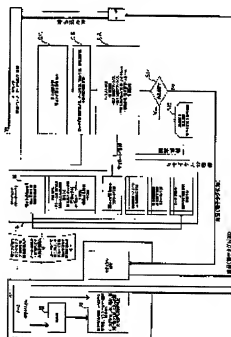
KATO SATOSHI

(22)Date of filing : 13.02.2001

(72)Inventor : NODA HAJIME

(54) USER SUPPORT METHOD FOR PLURALITY OF MAKERS MERCHANDISE, AND METHOD AND PROGRAM FOR SUPPORTING PLURALITY OF MAKERS MERCHANDISE USER SUPPORT

(57)Abstract:

PROBLEM TO BE SOLVED: To enable a user to receive user support with respect to merchandise of a plurality of makers at one support center.**SOLUTION:** A maker 11 attaches a tag identification code inherent to merchandise and ships the merchandise (for instance, tag identification code is attached while made to correspond to serial number of each merchandise). When a call center receives an inquiry from the user, the call center specifies merchandise of which maker on the basis of a tag identification code applied by the user and performs user support with respect to merchandise of the plurality of makers by referring to the merchandise information obtained previously from the makers, of corresponding merchandise and complaint information or the like.

(19) 日本国特許庁 (J P)

(12) 公開特許公報 (A)

(11)特許出願公開番号

特開2002-236741

(P2002-236741A)

(43)公開日 平成14年8月23日(2002.8.23)

(5)Int.Cl. ¹	識別記号	F I	データベース(参考)
G 0 6 F 17/60	1 2 4	G 0 6 F 17/60	1 2 4 5 B 0 7 5
	Z E C		Z E C
	3 0 2		3 0 2 E
	3 1 8		3 1 8 H
	3 3 0		3 3 0

審査請求 未請求 請求項の数 7 OL (全 12 頁) 最終頁に続く

(21) 出願番号	特願2001-35541(P2001-35541)	(71) 出願人	500288876 株式会社ディスプレイス 愛知県名古屋市中区錦3丁目23-6 501059512
(22) 出願日	平成13年2月13日(2001.2.13)	(71) 出願人	河口 英二 愛知県名古屋市長区香坂906番地 501060415
		(71) 出願人	加藤 敏 愛知県名古屋市中区稲永4丁目3番 2-406
		(74) 代理人	100074099 弁理士 大曾 義之

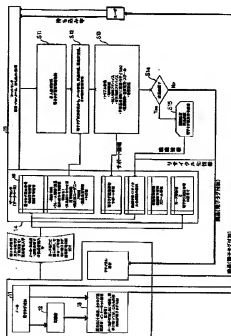
最終頁に続く

(54) 【発明の名称】 複数メーカーの商品のユーザサポート方法、複数メーカーの商品のユーザサポートの支援方法及びユーザサポートを支援するプログラム

(57)【要約】

【課題】複数のメーカーの商品のユーザーサポートを1つのサポートセンターで受けたいようにすることである。

【解決手段】メーカー1は、商品に固有なタグ識別番号を付与して出荷する（例えば、商品毎の製造番号に対応させてタグ識別番号を付与する）。ユーザーが問い合わせがあった場合、コールセンターでは、ユーザが申告したタグ識別番号により、どのメーカーのどの商品かを特定し、予めメーカーから入手してある該当する商品の商品情報、クレーム情報等を参考にして複数のメーカーの商品のユーザーサポートを行う。



【特許請求の範囲】

【請求項1】複数のメーカの商品情報及びクレーム情報をデータベースに記憶し、

ユーザから、サポートセンタに問い合わせがあった場合に、ユーザが購入した商品に対して固有に付与されているタグ識別符号をコンピュータに入力し、コンピュータが、前記タグ識別符号により指定される商品情報及びクレーム情報を前記データベースから取得し、オペレータに提供し、

オペレータが、提供された商品情報及びクレーム情報を参考にして複数のメーカの商品のサポートを行うことを特徴とする複数メーカの商品のユーザサポート方法。

【請求項2】複数のメーカの商品情報及びクレーム情報をデータベースに記憶し、

ユーザから、サポートセンタに問い合わせがあった場合に、ユーザが使用している商品に対して固有に付与されているタグ識別符号をコンピュータに入力し、コンピュータが、前記タグ識別符号により指定される商品情報及びクレーム情報を前記データベースから取得し、オペレータに提供し、

ユーザサポートにより入手した複数のメーカの商品に関するクレーム情報を前記タグ識別符号と関連づけて前記データベースに登録することを特徴とする複数メーカの商品のユーザサポートの支援方法。

【請求項3】複数のメーカの商品情報、クレーム情報、複数の商品の組み合わせに起因する不具合の情報及びその解決方法についての情報をデータベースに記憶し、

ユーザからサポートセンタに問い合わせがあった場合に、ユーザが複数の商品を組み合わせ使用しているか否かを確認し、複数の商品を組み合わせ使用している場合には、ユーザが使用しているそれぞれの商品に対して固有に付与されているタグ識別符号をコンピュータに入力し、

コンピュータが、前記タグ識別符号により指定される商品のクレーム情報と商品の組み合わせによる不具合の情報とをその解決方法を前記データベースから取得し、それらの情報をオペレータに提供し、

オペレータが、コンピュータから提供されるクレーム情報と商品の組み合わせによる不具合の情報とをその解決方法を参考にしてユーザサポートを行うことを特徴とする複数メーカの商品のユーザサポート方法。

【請求項4】複数のメーカの商品情報、クレーム情報、複数の商品の組み合わせに起因する不具合の情報及びその解決方法をデータベースに記憶し、

ユーザからサポートセンタに異なるメーカの商品と組み合わせ使用した場合の不具合についての問い合わせがあった場合に、ユーザが使用している少なくとも1つの商品に対して固有に付与されているタグ識別符号と商品の組み合わせに関する情報をコンピュータに入力し、コンピュータが、入力されたタグ識別符号と商品の組み

合わせに関する情報とに基づいて該当する商品の商品情報、クレーム情報、商品の組み合わせによる不具合の情報及びその解決方法を前記データベースから取得し、それらの情報をオペレータに提供し、

オペレータが、コンピュータから提供される商品情報、クレーム情報、商品の組み合わせによる不具合の情報及びその解決方法を参考にしてユーザサポートを行うことを特徴とする複数メーカの商品のユーザサポート方法。

【請求項5】商品に添付されるタグは、無線信号の受信機能と情報を記憶するICとを有し、前記ICに前記タグ識別符号を記憶させることで、販売店において非接触でタグ識別符号を読みとれるようにしたことを特徴とする請求項1、2、3または4記載の複数のメーカの商品のユーザサポート方法。

【請求項6】複数のメーカの商品の商品情報、商品のクレーム情報、複数の商品の組み合わせに起因する不具合の情報及びその解決方法についての情報をデータベースに記憶し、

ユーザからサポートセンタに問い合わせがあった場合に、ユーザが組み合わせ使用している商品に対して固有に付与されているタグ識別符号により指定される商品のクレーム情報と商品の組み合わせによる不具合の情報とをその解決方法を前記データベースから取得し、

取得したクレーム情報と商品の組み合わせによる不具合の情報とをその解決方法をオペレータに提供することを特徴とするユーザサポートの支援方法。

【請求項7】商品情報、商品のクレーム情報、複数の商品の組み合わせに起因する不具合の情報及びその解決方法についての情報をデータベースに記憶させ、

ユーザからサポートセンタに異なるメーカの商品と組み合わせ使用した場合の不具合についての問い合わせがあった場合に、ユーザが組み合わせ使用している商品に対して固有に付与されているタグ識別符号により指定される商品のクレーム情報と商品の組み合わせによる不具合の情報を前記データベースから取得させ、

取得した商品の組み合わせによる不具合の情報とをその解決方法をオペレータに提供させる処理をコンピュータに実行させるプログラム。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】本発明は、複数のメーカの商品のユーザサポート方法、ユーザサポートの支援方法及びそのプログラムに関する。

【0002】

【従来の技術】メーカは、商品を購入したユーザからの使用方法に対する問い合わせ、トラブルの対処方法などの質問に答えるために電話によるサポートセンタを設けている。サポートセンタでサポートを受けるためには、商品に添付されているユーザ登録カード等を使用し、ユーザ登録を行う必要がある。

【0003】

【発明が解決しようとする課題】ビデオ、コンピュータ、プリンタなどによりユーザが他の機器と接続して使用する機器、あるいは初期設定を行う必要のある機器では、接続の仕方、設定の仕方が分からなかったり、接続ミス、設定ミス等により機器が正常に動作しないことがある。このような場合、ユーザ登録が完了しない状態でサポートセンタに電話で問い合わせることになるが、サポートセンタでは、登録されていないユーザに関する情報を持っていないので、どのような機種を購入したかをユーザに電話で確認する作業から始めなければならない。

【0004】しかしながら、ユーザが商品の機種名を正確に把握しているとはかぎらないので、商品特定するまでに時間がかかるという問題点があった。また、ユーザの立場からみると、複数の商品を購入した場合に、メーカーが異なると、それぞれのメーカーのサポートセンタに電話して個々に質問しなければならないのでサポートを受けるのが面倒であった。

【0005】さらに、パーソナルコンピュータなどのようにコンピュータ本体と外部記憶装置、プリンタ等の周辺機器を接続して使用する商品では、周辺機器を接続した状態で不具合が発生した場合には、コンピュータのメーカーのサポートセンタに電話して不具合の対処方法を問い合わせても明確な回答を得られない場合が多い。同様に周辺機器のメーカーのサポートセンタからもコンピュータ本体を含むトラブルの解決方法については明確な回答が得られない。

【0006】本発明の課題は、複数のメーカーの商品のユーザサポートを1つのサポートセンタで受けられるようにすることである。また、他の課題は、複数の商品の組み合わせによるトラブルの相談を1つのサービスセンタで受け付けられるようにすることである。

【0007】

【課題を解決するための手段】請求項1記載の発明の複数メーカーの商品のユーザサポート方法は、複数のメーカーの商品情報及びクレーム情報をデータベースに記憶し、ユーザから、サポートセンタに問い合わせがあった場合に、ユーザが購入した商品に対して固有に付与されているタグ識別符号をコンピュータに入力し、コンピュータが、前記タグ識別符号により指定される商品情報及びクレーム情報を前記データベースから取得してオペレータに提供し、オペレータが、提供された商品情報及びクレーム情報を参考にして複数のメーカーの商品のサポートを行う。

【0008】この発明によれば、ユーザは、購入した商品のタグに記録されているタグ識別符号をサポートセンタに連絡することで、1つのサポートセンタでのメーカーの商品についてもサポートを受けることができる。請求項3記載の発明の複数メーカーの商品のユーザサポート

方法は、複数のメーカーの商品の商品情報、商品のクレーム情報、複数の商品の組み合わせに起因する不具合の情報及びその解決方法についての情報をデータベースに記憶し、ユーザからサポートセンタに問い合わせがあった場合に、ユーザが複数の商品を組み合わせで使用しているか否かを確認し、複数の商品を組み合わせで使用している場合には、ユーザが使用しているそれぞれの商品に対して固有に付与されているタグ識別符号をコンピュータに入力し、コンピュータが、前記タグ識別符号により指定される商品のクレーム情報と商品の組み合わせによる不具合の情報とその解決方法を前記データベースから取得し、クレーム情報と商品の組み合わせによる不具合の情報及びその解決方法をオペレータに提供し、オペレータが、コンピュータから提供されるクレーム情報と商品の組み合わせによる不具合の情報とその解決方法を参考にしてユーザサポートを行う。

【0009】この発明によれば、サポートセンタのオペレータは、異なるメーカーの商品の組み合わせによる不具合の情報とその解決方法を知ることができるので、ユーザの問い合わせに的確に答えることができる。

【0010】

【発明の実施の形態】以下、本発明の実施の形態を図面を参照しながら説明する。図1は、本発明の実施の形態のユーザサポート方法の説明図である。この実施の形態は、商品を製造するメーカーが商品に対して固有なタグ識別符号を付与し（例えば、商品毎の製造番号に対応させてタグ識別符号を付与する）、コールセンタでそのタグ識別符号により、どのメーカーのどの商品かを特定し、メーカーから該当する商品の商品情報、クレーム情報等入手し、それらの情報を参考にして複数のメーカーの商品のユーザサポートを行う。

【0011】商品に添付する、あるいは商品本体等に貼るタグとしては、例えば、紙媒体、ICチップにIDが記憶され、ICチップと無線通信用のアンテナが一体になった無電源で使用できる非接触型の素子（RFID素子など）、CDROM等の記録媒体、ICメモリが内蔵されたカード状または棒状のメモリタイプの記憶媒体等を使用できる。タグ識別符号は、例えば、紙媒体のタグ、あるいは電子タグの外側にユーザが見えるように印刷等により記録される。非接触型の電子タグのIC等のメモリではこの電子タグ識別符号が内部のメモリにも記憶される。紙媒体のタグでは、タグ識別符号をバーコード等により記録しても良い。

【0012】メーカー11において商品のケースの内部に入れられる非接触型の電子タグにタグ識別符号が記憶され、卸業者12を経由して、あるいは直接販売元（小売店、量販店、カタログ通販業者、インターネット通販業者等）13を経由して出荷される。なお、電子タグをメーカー11でつづき、販売元13が電子タグの商品につけるようにしても良い。

【0013】販売店においては、電子タグに記憶されている情報を、スキャナ等により非接触で読み取ることができる。従って、商品の販売時に販売店で電子タグ識別符号を収集することで、どの商品が何時、何処で売れたかという情報を入力することができる。

【0014】データセンタ14は、電子タグの発行元であるメーカー11から個々の商品に付加した電子タグ識別符号、種々の商品の仕様、技術情報等からなる商品情報、メーカーの商品管理情報等を入力し、それらのデータをデータベース16に記憶する。また、卸業者12、販売元13等から電子タグ識別符号により特定される商品の流通過程における流通管理情報を入力し、それらの情報をデータベース16に記憶する。

【0015】さらに、販売元13がハウスカードを発行している場合には、販売元13から商品を購入したユーザに関するデータとカード番号とを取得し、電子タグ識別符号とカード番号とを紐付け（関連づけ）、それらの情報をデータベース16に記憶する。

【0016】データセンタ14のデータベース16には、この他にコールセンタ15でユーザサポート時に入社したクレーム情報等のサポート情報、商品が廃棄された場合の廃棄情報、リサイクルされた場合のリサイクル情報、ユーザに提供する各種の情報、例えば、家庭教師を紹介する情報、通信教育に関する情報、スクールに関する情報が記憶されている。

【0017】コールセンタ15では、ユーザからの電話を受け付けると、オペレータがユーザから購入した商品の電子タグに記録されている電子タグ識別符号を読み出し、その電子タグ識別符号をコンピュータのキーボードから入力する。電子タグ識別符号が入力されると、コンピュータは、データベース16を検索して、入力された電子タグ識別符号に関連づけられている個人情報があるか否かを調べ、データベース16に個人情報登録されている場合には、その個人情報と取得してディスプレイ等に表示する（図1、S11）。

【0018】例えば、ユーザが販売店で発行しているポイントを獲得するためにハウスカードを使用して商品を購入した場合には、販売店において、カード発行時に登録されている個人情報と購入した商品の電子タグ識別符号とに関連づけられて、販売店のデータベースに登録される。データセンタ14のコンピュータは、販売店から、販売した商品の電子タグ識別符号と個人情報とに関連付けられた情報を取得してデータベース16に登録しておく。そして、ユーザがコールセンタ15に電話したときに申告した電子タグ識別符号によりデータベース16を検索し、該当する個人情報を取得してディスプレイ等に表示する。

【0019】次に、コンピュータは、その電子タグ識別符号で指定されるメーカー情報、商品情報等をデータベース16から取得する（S12）。オペレータは、ユーザ

から相談内容を聞き、それに対応する情報、例えば、トラブル解決のための情報、故障修理情報、購入相談情報、商品活用情報、家庭教師情報、通信教育情報、商品の各種設定情報をデータベース16から取得する（S13）。

【0020】ユーザからの電話が商品の廃棄に関するものであった場合には（S14、YES）、廃棄業者を紹介し、データベース16に、ユーザにより申告された電子タグ識別符号に対応させ廃棄したことを示す情報、あるいはリサイクルしたことを示す情報を書き込む（S15）。これにより、商品の製造から廃棄までの全ての段階で個々の商品をトレースできる図2は、コールセンタにおけるユーザサポートの処理を示すフローチャートである。

【0021】ユーザからの問い合わせの電話を受けたなら、オペレータは、商品に添付されている電子タグに電子タグ識別符号が記録されているか否かを尋ねる（図2、S21）。電子タグ識別符号が記録されている場合には（S21、YES）、オペレータは、その電子タグ識別符号をコンピュータに入力し、そのユーザのコールセンタ15の利用実績を調べる（S22）。コールセンタ15の過去の利用実績は、ユーザの個人情報及び電子タグ識別符号と関連づけてデータベース16に記憶されているので、電子タグ識別符号をコンピュータに入力することで過去の利用実績を瞬時に調べることができる。

【0022】過去に利用実績がある場合には（S22、YES）、ステップS23に進みデータベース16にユーザのカード番号が記憶されているか否かをコンピュータを使って調べる。ユーザがカード番号を保持している場合には（S23、YES）、コンピュータを使用してそのカード番号に関連付けて記憶されている全ての電子タグ識別符号をデータベース16から検索し、それらの情報をディスプレイに表示させる。これは、コールセンタ15で電話を受け付けたときに商品の電子タグ識別符号を読み出しているの、ユーザがハウスカード等を所有している場合には、そのカードの番号と電子タグ識別符号と関連づけてデータベース16に記憶しておくことで、同じユーザから別の商品についてコールセンタ15に問い合わせがあったときに、そのユーザがどのような商品を所有しているかを簡単に調べることができるからである。

【0023】次に、ユーザの住所、氏名等の個人情報を尋ね、カードに登録されている住所等の個人情報と同じかどうかを確認する（S25）。個人情報が一致する場合には（S25、YES）、ステップS26に進みデータベース16に記憶されている個人情報、電子タグ識別情報を取得する。

【0024】ユーザがカード番号を有していない場合には（S23、NO）、ユーザが申告した電子タグ識別符号に関連づけられた電子タグ識別符号をデータベース1

6から検索し、検索により得られる電子タグ識別符号をディスプレイに表示する(S27)。そして、ステップS25において、オペレータは、ユーザが申告した個人情報データがデータベース16に登録されている個人情報と一致するか否かを判断する。個人情報が一致しない場合には(S25、NO)、オペレータが、ユーザが申告した個人情報データをコンピュータのキーボードから入力し、データベース16のユーザの個人情報の登録更新を行う(S28)。

【0025】ユーザが過去にコールセンタ15の利用実績が無い場合には(S22、NO)、ステップS29に進み、販売店のハウスカード等を所有しているか否かを確認する。ユーザがカード番号を持っている場合には(S29、YES)、ステップS30に進み、オペレータが、ユーザの申告した電子タグ識別符号をキーボードから入力し、カード番号のユーザの申告した電子タグ識別符号を関連づけてデータベース16に登録する。

【0026】ユーザがカード番号を持っていない場合には(S29、NO)、ステップS31に進み、オペレータは、データベース18をアクセスして他の電子タグ識別符号でコールセンタ15の利用実績があるか否かを調べる。他の電子タグ識別符号によるコールセンタ15の利用実績がある場合には(S31、YES)、申告された電子タグ識別符号をキーボードから入力すると、利用実績のある他の電子タグ識別符号と関連づけられて入力した電子タグ識別符号がデータベース16に登録される(S32)。

【0027】コールセンタ15の利用実績が全く無い場合には(S31、NO)、オペレータが、住所、氏名等の個人情報データをユーザから聞き、その個人情報データをキーボードから入力する。これにより、入力された電子タグ識別符号と個人情報データが関連づけられてデータベース16に新規登録される(S33)。

【0028】図3は、コールセンタ15におけるユーザサポートとメーカからのクレーム情報の収集方法の説明図である。コールセンタ15においては、予め商品単独での不具合の情報、商品を組み合わせて使用したときの不具合に関する情報、商品組み合わせ活用事例情報等を電子タグの発行元から入手し、これらの情報をメーカID、商品IDに関連付けてデータベース16に登録する。さらに、これらの情報の中に他の電子タグ発行元の商品に関連する情報がないかどうかをチェックし、関連する情報がある場合には、他の電子タグ発行元のメーカID、商品IDと関連づけて登録する(図3、S41)。

【0029】また、ユーザサポート中にユーザからクレーム情報を収集し(S42)、クレーム情報をメーカID、サポートIDと関連づけてデータベース16に登録する(S42)。クレームが有る場合には(S42、YES)、ユーザから聞き出した商品のクレーム情報をメ

ーカIDと商品IDと関連づけてデータベース16に登録する。さらに、商品を組み合わせて使用したときに発生する不具合の場合には、そのクレーム情報を該当する全ての商品のメーカIDと商品IDと関連づける(S43)。

【0030】また、クレーム情報以外のユーザのニーズ等の情報もユーザサポート中に聞きだし、該当するメーカIDと商品IDに関連づけてデータベース16に登録する(S44)。ユーザからの問い合わせの電話がコールセンタ15にかかってくると、オペレータは、商品の電子タグに印刷等により記録されている電子タグ識別符号をユーザから聞き、キーボードから電子タグ識別符号(識別情報)を入力する。これにより、電子タグ識別符号に該当するメーカ情報(メーカID、他)、商品情報(商品ID内シリアルID、商品IDなど)、商品販売した販売店の情報等がデータベース16から検索されディスプレイに表示される(S51)。オペレータはこれらの情報を元にユーザの相談に対応する。

【0031】クレーム情報(商品の組み合わせによる不具合の情報を含む)、商品組み合わせ活用情報、商品政策情報及び、販売政策情報等は、メーカ及び販売店から予め入手され、これらの情報は電子タグ識別符号とメーカIDと商品ID内シリアルIDの組み合わせと一意に関連付けられてデータベース16に記憶されている。

【0032】ユーザからの問い合わせが商品に対するクレームのときには、例えば、コンピュータにより電子タグ識別符号から該当する商品の商品情報及びクレーム情報がデータベース16から取得される。そして、取得された商品情報、クレーム情報及びトラブルの解決方法等がディスプレイに表示されオペレータに提供される(S52)。

【0033】オペレータは、商品情報と過去に発生しているクレーム情報とその解決方法をディスプレイで見ながらユーザサポートを行う。そして、トラブルの解決方法を教えたり、修理の必要な故障かどうかを判断する。ユーザからの問い合わせが商品の購入相談または活用相談であった場合には、オペレータは相談対象の商品の商品情報、商品の組み合わせ活用事例情報等をコンピュータから入手し、ユーザにアドバイスを与えることができる(S53)。

【0034】例えば、テレビを購入したユーザからテレビに付与されている電子タグ識別符号を利用してパソコンの購入相談を受けた場合には、コールセンタ15のオペレータは、パソコンに関する情報の検索の指示をコンピュータのキーボードから入力する。コンピュータは、データベース16からパソコンに関連するメーカIDと商品IDを取得し、さらにそのメーカID及び商品IDと関連づけられている商品情報、商品組み合わせ活用事例情報、商品別ユーザニーズ情報、商品政策情報、販売政策情報等を取ってディスプレイ等に表示する。こ

で、商品別ユーザニーズ情報とは、それぞれの商品を購入したユーザが商品に対してどのようなニーズを持っているか、あるいは他にどのような商品を購入したいかなを示す情報である。オペレータは、ディスプレイに表示されるこれらの情報を参考にして、ユーザの要望を聞きながら、どのような商品を購入したらいいか、購入した商品の活用方法のアドバイスを与える。

【0035】また、ユーザの問い合わせが商品以外に関するもの場合には、オペレータが検索項目としてその他の項目を指定すると、データベース16に記憶されて10 いる家庭教師情報、通信教育情報、スクール情報等が検索され、それらの情報がディスプレイに表示される(554)。オペレータは、それらの情報を参考にしてユーザに対して適切な情報を伝える。

【0036】また、オペレータは、ユーザサポートを行う際に、ユーザの要望、クレーム等を聞き出し、それらの情報をコンピュータに入力する(555)。コールセンタ15で収集されたユーザの要望等の情報は、データベース16に記憶されと共に、特定の商品に対する要望は該当するメーカにフィードバックされる。

【0037】次に、コールセンタ15の運用方法を図4を参照して説明する。データセンタ14のデータベース16には、コールセンタ15の担当者管理情報、例えば、対応可能なユーザの内容とそのレベルを示す情報、電話番号、その担当者が電話中か否かを示す情報、通話時間、担当者の作業履歴、作業報告、支払い情報等が記憶されている。また、コール情報、例えば、上述した商品情報、クレーム情報等が記憶されている。

【0038】サポートセンタ15の代表番号にユーザから電話がかかってきたら、コール内容に応じて番号を指定してもらう。そして、指定された番号の担当者の中で対応可能な人に電話を自動転送する。このとき、「その他」というコール内容と番号指定が無い場合には、汎用担当者に電話を転送する(561)。

【0039】番号が指定された場合には、ステップ562に進み一定時間以内に割り当てられたコール担当者が電話にでたか否かを判別し、一定時間内に電話にでない場合には次の担当者に電話を転送する。このとき、一定人転送を行っても担当者が電話にでないときはコールセンタ内汎用担当者に電話を転送する。

【0040】コール担当者(番号指定された、コールセンタ15には不在の担当者)が電話にでた場合には(562、YES)、それぞれのコール担当者がインターネット等のネットワークを介してWWWサーバ21をアクセスし、WWWサーバ21から提供されるサポート情報を見ながらユーザサポートを行う(563)。通話終了後、サポート内容を記録した作業報告書を作成しデータベース16に登録する(564)。このときの通話時間は、交換機等で自動的に計算され、作業報告に記録される。

【0041】ユーザからの電話の内容が「その他」または番号指定が無い場合には、コールセンタ内汎用担当者が、ユーザのコール内容を聞き、各担当者に割り振れるかどうかを判断する(565)。各コール担当者に割り振れる場合には(565)、空いている担当者に電話を転送する。

【0042】担当者に割り振れないような内容の場合には(565、NO)、コールセンタ内汎用担当者がデータベース16のサポート情報を参考にしてユーザサポートを行う(566)。各コール担当者は、必ずしもコールセンタ15に在席する必要はなく、コールセンタ15で受けたユーザからの電話をコール担当者の自宅の電話に転送し、それぞれのコール担当者が、インターネットを介してデータセンタ14のWWWサーバ21からサポート情報入手し、サポート情報を見ながらユーザサポートを行うことができる。

【0043】このようにコール担当者が自宅でユーザサポートを行える仕組みを提供することで、コールセンタ15に多数のオペレータを確保しておく必要がなくなるので、サポートセンタ15の運用コストを低減させることができる。上述した実施の形態によれば、それぞれの商品に固有なタグ識別符号を付与し、そのタグ識別符号によりコールセンタを利用できる利用権を提供することで、ユーザは複数のメーカの商品のユーザサポートを一か所のコールセンタで受けることができ、サポートを受けるのが簡単になる。また、購入した商品の活用情報の入手、購入した商品以外の商品を購入するためのアドバイス、商品を廃棄するための相談、あるいは従来のサポートセンタでは提供していないような情報の提供を受けることができる。

【0044】また、ユーザが複数の商品を組み合わせ使用して不具合が発生している場合でも、それらの商品のタグ識別符号、あるいはタグ識別符号と商品の組み合わせに関する情報をユーザから聞き出すことで、予め入手してあるメーカの商品情報、組み合わせ使用時の不具合の情報、あるいはコールセンタ自身がユーザから入手した商品を組み合わせ使用したときの不具合の情報を参考にしてユーザサポートを行うことができる。これにより、従来、どのメーカのサポートセンタでも回答してくれなかった、複数のメーカの商品を組み合わせ使用したときの不具合の解決方法を教えてもらうことができる。

【0045】さらに、コールセンタ15に電話するとき、ユーザにタグ識別符号を申告してもらうことで、ユーザの使用している商品のメーカ名、商品の型番等を同時に特定できるので、電話でユーザから商品の型番等を聞き出す必要がなく、ユーザサポートを短時間で行うことができる。

【0046】また、ユーザサポートにより入手したクレーム情報は、タグ識別符号と関連づけてデータベース1

6に登録することで、そのタグ識別符号に該当するメーカ、商品と関連付けることができる。これにより、商品単独でのクレーム情報及び複数の商品を組み合わせで使用したときのクレーム情報の両方を簡単にデータベース16に登録することができる。また、それらのクレーム情報をメーカにフィードバックすることができる。

〔0047〕上述した実施の形態は、無線信号の送受信機能を有する非接触型のＩＣラベル（電子タグ）を用いた場合について説明したが、これに限らず、メモリアイプの記憶媒体をタグとして用いても良いし、紙媒体のタグに印刷等により識別符号を記録するようにしても良い。

〔0048〕さらに、上述した実施の形態は、電話によるサポートの場合について説明したが、電子メールを利用したユーザサポート、あるいは電子メールと電話の両方を使用したサポートにも適用できる。識別符号を利用することで、サポートセンタにおいて、該当する商品のサポート情報を迅速かつ簡単に取得できるので、それらの情報を電子メールで送信し、またはインターネットのウェブサイトを介してユーザに提供し、ユーザと情報を共有しながらサポートを行うこともできる。

〔0049〕上述した実施の形態では、商品に付与するタグ識別符号を利用してサポートセンタに電話した場合、一定期間、または一定回数無料でサポートを受けられるようにしているが、その期間、回数を超えた後も、有料でサポートを受けられるようにしても良い。この場合でも、ユーザの使用している商品が個人情報と関連づけてデータベース16に記憶されているので、それまでのサポート履歴を参照して効率的にユーザサポートを提供できる。

〔0050〕さらに、ユーザサポートを受けるために必要なタグ識別符号を、商品と切り離しユーザサポートを

受ける権利としてユーザに有償で提供するようにしても良い。例えば、販売店で発行するポイントを一定以上貯めたときに、一定期間ユーザサポートを受けることのできるタグ識別符号が与えられるようにしても良い。このようなサービスを提供することで、販売店を利用するユーザ数を増やすことができる。

〔0051〕

【発明の効果】本発明によれば、ユーザがタグ識別符号を利用してサポートセンタに問い合わせること、サポートセンタ側では、ユーザの使用している商品に関する情報、クレーム情報を迅速に入手できるので、ユーザサポートを効率的に行うことができる。また、個人のサポート履歴をタグ識別符号と関連づけてデータベース等に登録することができる。また、ユーザが異なるメーカの商品を組み合わせ使用して不具合が発生している場合でも、使用している商品のタグ識別符号から商品個々の不具合の情報とそれらの商品を組み合わせ使用したときの不具合の情報を入手することができるので、それらの情報を参考にして適切なアドバイスを行うことができる。

【図面の簡単な説明】

【図1】ユーザサポート方法の説明図である。

【図2】コールセンタにおけるユーザサポートの処理を示すフローチャートである。

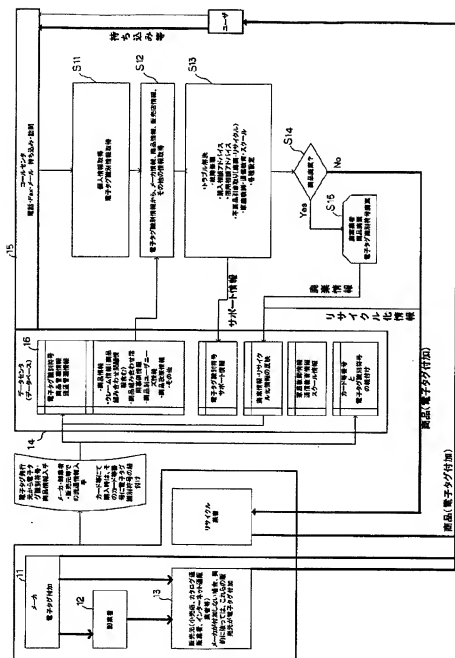
【図3】コールセンタにおけるユーザサポートとメーカからのクレーム情報の収集方法の説明図である。

【図4】コールセンタの運用の仕組みを示す図である。

【符号の説明】

- | | |
|----|--------|
| 14 | データセンタ |
| 15 | コールセンタ |
| 16 | データベース |
| 21 | WWWサーバ |

【圖 1】



(12)

特開 2 0 0 2 - 2 3 6 7 4 1

(72)発明者 野田 初

愛知県名古屋市中区錦 3 丁目 23-6 株式会社
ディスペース内

F ターム(参考) 5B075 KK07 KK13 KK33 KK37 ND03

ND20 ND23 ND36 PP02 PP12

PP30 PQ02 UU40